

RENDICONTO GESTIONE RECLAMI **ANNO 2014**

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/20096 e successive modificazioni in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet dell'intermediario di un rendiconto sull'attività di gestione dei Reclami con i relativi dati.

Il C.R.G.A., in conformità alla normativa, considera "reclamo" ogni atto con cui il socio/cliente contesta in forma scritta un comportamento o un'omissione del Confidi.

Il C.R.G.A. ha adottato un'apposita procedura che recepisce le indicazioni normative della Banca d'Italia (sez. XI, paragrafo 3) e descrive gli adempimenti indispensabili che il C.R.G.A. adotta per gestire in modo efficace la situazione complessiva dei reclami ricevuti.

A fronte del reclamo pervenuto dal socio/cliente a mezzo lettera raccomandata a/r, tramite e mail o attraverso l'Ufficio Territoriale, se esistente, dove è intrattenuto il rapporto, il C.R.G.A. dovrà rispondere entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

La procedura è gratuita per il socio, salvo le spese per la corrispondenza inviata.

Se non soddisfatto, o in caso di mancata risposta tempestiva di C.R.G.A., prima di ricorrere alla competente Autorità Giudiziaria, il socio/cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario.

Il corretto presidio della gestione dei Reclami rappresenta per il C.R.G.A. una ulteriore opportunità per Instaurare e mantenere nel tempo rapporti corretti e trasparenti con la clientela e migliorare il servizio offerto ai propri associati e clienti, oltre che ridurre considerevolmente i rischi operativi, reputazionali e legali.

Il resoconto dei reclami per l'anno 2014, viene effettuato sulla base dei dati forniti dall'Ufficio reclami in qualità di ufficio competente alla gestione degli stessi.

Analisi dei reclami pervenuti nell'esercizio 2014

Nel corso del 2014 al CRGA è pervenuto n. 1 reclamo in forma scritta, presentato da un'impresa socia, con formale risposta fornita nei termini stabiliti dalla normativa interna vale a dire in 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso, inoltre il reclamo si è concluso a favore del CRGA.

La causa di reclamo concerneva la segnalazione di mancata comunicazione in sede di rilascio della garanzia consortile del tasso variabile applicato dalla banca sul finanziamento garantito, lamentane l'eccessiva onerosità e variabilità.

Terminata l'istruttoria il procedimento è stato chiuso con comunicazione al socio di un comportamento di correttezza e buona fede da parte di C.R.G.A.. Non risulta essere seguito il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario o all'Autorità giudiziaria

<i>Reclami pervenuti</i>	<i>1</i>
<i>Reclami gestiti</i>	<i>1</i>
<i>Ricorsi ABF</i>	<i>0</i>

Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario

Ad oggi nessun ricorso è stato presentato presso l'ABF.

Mestre-Venezia , 13 febbraio 2015